



*Information presse*

Le 18 novembre 2022

## **FLOA est élu « Service Client de l'Année 2023 » pour la 3<sup>ème</sup> année consécutive**

**Dans un contexte où l'inflation pèse fortement sur le budget des ménages, FLOA propose à ses 4 millions de clients et ses partenaires un service client 100% disponible pour accéder simplement à toutes ses offres de paiement.**

Le label « Elu Service Client de l'Année » est décerné chaque année aux entreprises qui placent la qualité de la relation client au cœur de leurs priorités. Pour cette 16<sup>e</sup> édition, FLOA se classe au 1<sup>er</sup> rang de la catégorie Organisme de crédit pour la 3<sup>ème</sup> année consécutive, et également au 1<sup>er</sup> rang dans la catégorie Solutions de paiement.

### **UNE DOUBLE RECOMPENSE QUI VALIDE L'EFFICACITE DE LA STRATEGIE CUSTOMER CENTRIC DE FLOA, BASEE SUR LES NOUVEAUX USAGES DIGITAUX ET LA PERSONNALISATION**

FLOA assure un très haut niveau de service en s'appuyant sur trois axes qui renforcent la pertinence de sa stratégie et la résilience de son modèle :

- **La digitalisation** : dès 2017, FLOA a choisi de multiplier les canaux de contacts pour mieux répondre aux nouveaux usages des consommateurs. Aujourd'hui, 65% des contacts clients sont digitalisés alors que les pionniers du marché se situent entre 20 et 40%<sup>1</sup>. Cette stratégie permet d'offrir un service sur mesure à ses clients et partenaires, avec des souscriptions automatisées et assistées 24/24 et 7 jours sur 7, grâce à une présence sur l'ensemble des messageries instantanées et application mobile.
- **L'innovation** : l'un des enjeux majeurs pour concilier digital et humain est d'offrir un parcours client fluide. Grâce à l'usage d'une Intelligence Artificielle émotionnelle qui analyse les données digitales et les messages, FLOA est en mesure de cartographier les irritants et d'améliorer continuellement l'expérience client. De même, avec la data comme actif, les équipes récoltent en temps réel toutes les informations pertinentes pour offrir à leurs clients du smart coaching, avec une relation personnalisée correspondant parfaitement à leurs attentes.
- **L'omnicanalité** : l'intégration des canaux digitaux a permis à FLOA de proposer une relation client en parfaite adéquation avec les nouveaux comportements des consommateurs. Pionnière dans la mise en place des souscriptions 100% digitales et des chatbots, FLOA peut interagir rapidement avec ses clients et donner des réponses rapides et fiables. Le voicebot permet de traiter des demandes exprimées en langage parlé et les clients de FLOA peuvent également souscrire à un crédit via un échange avec un chatbot. Aujourd'hui, ce sont plus de 4 millions de contacts par an qui sont traités sur l'ensemble des canaux relationnels proposés par FLOA, dont 20% totalement automatisées par chatbot et voicebot.

<sup>1</sup> [https://marketingclient.lesechos.fr/a-suivre/le-messaging-un-game-changer-pour-la-relation-client/?utm\\_source=linkedin&utm\\_medium=social&utm\\_campaign=magazine\\_a\\_suivre\\_le\\_messaging\\_un\\_game\\_changer\\_pour\\_la\\_relation\\_client&utm\\_content=accroche\\_1](https://marketingclient.lesechos.fr/a-suivre/le-messaging-un-game-changer-pour-la-relation-client/?utm_source=linkedin&utm_medium=social&utm_campaign=magazine_a_suivre_le_messaging_un_game_changer_pour_la_relation_client&utm_content=accroche_1)

Tony Chavatte, Head of CX FLOA – *« Cette double récompense démontre une nouvelle fois qu'il est essentiel de placer le client au centre de nos réflexions et orientations stratégiques. Depuis plusieurs années déjà, nous avons entamé une transformation de notre relation client pour parvenir, grâce au digital et à l'humain, à offrir un niveau de service sur mesure à nos clients et nos partenaires. Nous sommes fiers d'être reconnus comme l'organisme de crédit et la solution de paiement de référence en la matière. »*

## **UNE RECONNAISSANCE QUI SOULIGNE L'ENGAGEMENT DE FLOA AUPRES DE SES CLIENTS**

Outre la reconnaissance d'une stratégie axée sur la qualité du service client, qui a porté ses fruits, ce prix vient récompenser l'engagement quotidien de FLOA et de ses équipes envers ses clients et partenaires. En leur proposant une expérience fluidifiée et optimisée, elle reste fidèle à son ambition : simplifier la banque pour faciliter la vie.

Marc Lanvin, Directeur Général Adjoint de FLOA se félicite de cette victoire : *« Chez FLOA, l'amélioration de l'expérience client est notre obsession quotidienne. Nos équipes travaillent en permanence pour maintenir un niveau d'exigence élevé, à la hauteur des attentes de nos clients et partenaires. Nous sommes fiers d'être élus Service Client de l'Année pour la 3<sup>ème</sup> année consécutive, et d'être lauréat pour la 1<sup>ère</sup> fois dans 2 catégories. Cette double distinction est également un moteur pour continuer à innover. »*

## **À PROPOS DE « ÉLU SERVICE CLIENT DE L'ANNEE »**

Créé en 2007, l'Élection du Service Client de l'Année est un événement indépendant qui propose aux entreprises d'apprécier la qualité de leur service client. Les entreprises sont auditées par secteur d'activité par un large panel de consommateurs. Plus de 200 tests « clients mystères » sont réalisés pour évaluer disponibilité, relationnel et qualité de la relation client sur l'ensemble des canaux de contact.

## **À PROPOS DE FLOA**

Leader des facilités de paiement en France, FLOA facilite la vie des consommateurs à travers des paiements fractionnés, des mini crédits, des cartes bancaires. FLOA est partenaire de grands (e-)commerçants (Cdiscount, Oscaro, SFR, Vide dressing...), d'acteurs clés du voyage (Selectour, Misterfly, Cdiscount Voyages, Pierre et Vacances...) et de fintechs (Lydia, Bankin, Joko) pour lesquels elle développe des services sur-mesure. Les produits et services FLOA se distinguent par leur simplicité d'utilisation pour les clients et leur rapidité d'intégration pour les partenaires. FLOA compte plus de 4 millions de clients et finance chaque année plus de 2,5 milliards d'euros de biens et services. FLOA a été élu Service Client de l'Année 2023, pour la troisième année consécutive. Déjà leader en France, présente en Espagne, en Belgique, en Italie et au Portugal, FLOA a rejoint le groupe BNP Paribas en février 2022 pour accélérer sa croissance et ambitionne de devenir leader européen des facilités de paiement. Pour en savoir plus : [www.floa.fr](http://www.floa.fr)

### **Contacts presse :**

Agence PROFILE – Charlotte Philippe  
+33(0)6 31 18 48 94  
[cphilippe@agence-profile.com](mailto:cphilippe@agence-profile.com)

FLOA – Cecilia Chudet  
+33(0)6 08 99 05 82

[cecilia.chudet@floa.fr](mailto:cecilia.chudet@floa.fr) | [contact-presse@floa.fr](mailto:contact-presse@floa.fr)